



Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym to:

- sprawna obsługa interesanta oparta na nowoczesnych standardach
- wykwalifikowana i profesjonalna kadra
- jednolite wzory i formularze dla interesanta
- ujednoczone katalogi usług z kartami usług sądów rejonowych, okręgowych i apelacyjnych
- dokumenty udostępnione w sądach oraz na stronie internetowej <https://ms.gov.pl>

Ministerstwo Sprawiedliwości realizuje w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 projekt pn. *Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym.*



Ważnym aspektem realizacji projektu, nie tylko wizerunkowym, jest **usprawnienie komunikacji z interesantem, szczególnie z interesantem z niepełnosprawnościami**, poprzez udostępnienie w sądach oraz **zamieszczenie na portalu internetowym** Ministerstwa Sprawiedliwości, aktualizowanych cyklicznie, co do zmieniającego się stanu prawnego, **katalogów usług wraz z kartami usług dla interesantów** poszczególnych szczebli sądów.



Katalog usług wraz z kartami usług świadczonych przez sąd **obejmuje usługi, możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny, niezależnie od jego szczebla** (usługi podstawowe) np. udostępnianie osobom uprawnionym akt sprawy w celu ich przeglądania lub sporządzania fotokopii, a także te wykonywane przez sądy danego szczebla (usługi uzupełniające dla sądu rejonowego, usługi uzupełniające dla sądu okręgowego, usługi uzupełniające dla sądu apelacyjnego) np. informacja o stwierdzeniu nabycia spadku, informacja o apelacji, o kasacji.



Karty usług to wybrane rodzaje spraw, z którymi najczęściej zgłaszają się interesanci do sądów. Karty usług ujęte w katalogu usług, to jednostkowa informacja o postępowaniu. Jest to informacja dla interesantów o tym, w jaki sposób zrealizować daną usługę świadczoną przez sądy powszechne, w szczególności informację o tym, **który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy**, informację o tym, w jaki sposób **zainicjować sprawę**, **jakie złożyć dokumenty**, **w jakim terminie należy je złożyć**, w jakiej wysokości **wnieść opłatę**, **jakie wzory zastosować**.



Karta usługi to konkretna instrukcja działania dla interesanta, udzielana zgodnie z jednolitą we wszystkich sądach procedurą w celu zapobieżenia występującym dysproporcjom, zarówno w sposobie obsługi, jak i jakości przekazywanej interesantom informacji przez poszczególne sądy. **Powyższe ustandaryzowane działanie znacząco podniesie efektywność komunikacji na linii sąd - obywatel** oraz przyczyni się do szerokiego i nieograniczonego dostępu do informacji o realizowanych przez sąd usługach, przy dostępności w sądach oraz przez Internet (<https://ms.gov.pl>), bez konieczności przychodzenia do sądu. **Katalog usług podstawowych obejmuje usługi wspólne**, tzn. usługi najczęściej świadczone zarówno przez sądy rejonowe, okręgowe, jak i apelacyjne. **Katalog usług uzupełniających obejmuje** odpowiednio **usługi świadczone na poszczególnych poziomach sądownictwa powszechnego**.

Do wybranych kart usług zostały załączone wzory pism i/lub formularzy znajdujących zastosowanie w odniesieniu do danej usługi.
